CRM et stratégie de la relation client

ECTS
2 crédits

Composante
IAE Savoie
Mont Blanc

En bref

- **Langues d'enseignement:** Français
- **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

Objectifs

Objectifs du cours :

Etudier les leviers de la relation client: la mesure de la fidélité, l'expérience client, la qualité de la relation (Satisfaction, confiance et engagement) et les solutions CRM sur le marché

Développer une politique d'e-CRM.

Améliorer l'expérience en ligne.

Fluidifier le parcours client online & offline.

Engager les clients dans une communauté

Heures d'enseignement

CM	Cours Magistral	10,5h
TD	Travaux Dirigés	10,5h

Infos pratiques

Informations non contractuelles.
Dernière mise à jour le 14 décembre 2023

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION
Liberté
Égalité
Fraternité

Lieux

- Annecy-le-Vieux (74)

Campus

- Annecy / campus d'Annecy-le-Vieux

Informations non contractuelles.
Dernière mise à jour le 14 décembre 2023